



entregamos valor
ágilmente.

Servicios de soporte técnico remoto.



Beneficios.

- Mantener las operaciones y reducir el impacto derivado de las restricciones de interacción personal
- Recibir soporte de parte de especialistas
- Incrementar eficacia del personal con ayuda en el momento indicado
- Reducción de costos derivados de viáticos
- Transferencia de conocimiento





¿Qué es soporte remoto?

El servicio de soporte remoto consiste en ayudarle con los problemas de su sistema de control de forma remota, es decir, sin que el ingeniero tenga que ir hasta el lugar donde se encuentra su equipo. Funciona a través de Internet, es decir, para que este servicio funcione, debe tener instalado y en funcionamiento el servicio de Internet.

Un ingeniero se conecta de forma remota a su estación de ingeniería o servidor para asistirle.

Mediante el servicio remoto, pueden resolverse muchos de los problemas, de tal forma que el tiempo de resolución es mucho menor ya que no es necesario el desplazamiento de un ingeniero a su planta.

Descripción del servicio de soporte técnico remoto.

El servicio consta de una póliza de soporte que abarca los siguientes alcances:

Sistemas de control.

- Sistemas de Control Distribuido (Rockwell Automation)
- Controladores (Rockwell Automation, Siemens)
- SCADA (Rockwell Automation, Wonderware)
- Redes de Control e Instrumentación

Sistemas de Tecnología de Información para Industrias:

- Soluciones de Industria 4.0
- Software de Rockwell Automation
- Software de OSIsoft

Sistemas Virtualizados:

- Configuración de entorno Virtual (Datastore, Cluster)
- Configuración de maquinas virtuales (Crear, editar, eliminar)
- Crear plantillas y clones
- Configuración de Switch Virtual

Sistemas de Seguridad:

- Gas y Fuego
- Panel de Alarma (Onyx, Fire-lite)
- Elementos de campo (detectores de gas y humo, (Draeger)).
- Revisión de tableros de bombas diesel y gasolina.
- Machine Safety, Revisión de elementos
- Process Safety, Revisión de elementos



Canales de comunicación y proceso de soporte.

Acuerdo Cliente
(Canal venta local).



Contacto a soporte técnico por email/teléfono.
(Extensiones por especialidad).



Un Especialista del centro de soporte recibe la solicitud asigna numero de caso y recaba la información del problema.



El especialista analiza información y busca una solución.



El especialista comunica solución al cliente, de ser necesario se conecta de forma remota para llevar a cabo el diagnostico y solución.



El especialista da seguimiento al caso de soporte, genera reporte y cierra el caso. Se envía encuesta de satisfacción.

Herramienta conexión remota.

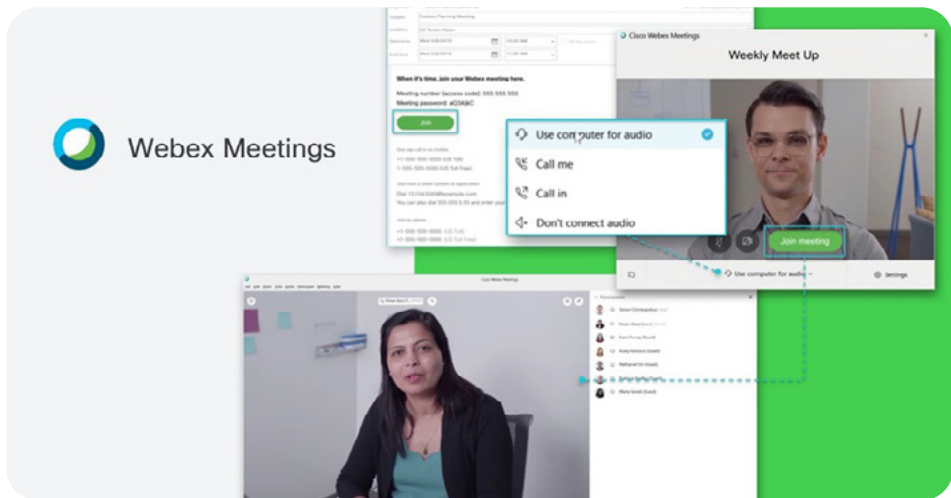


Microsoft Teams.

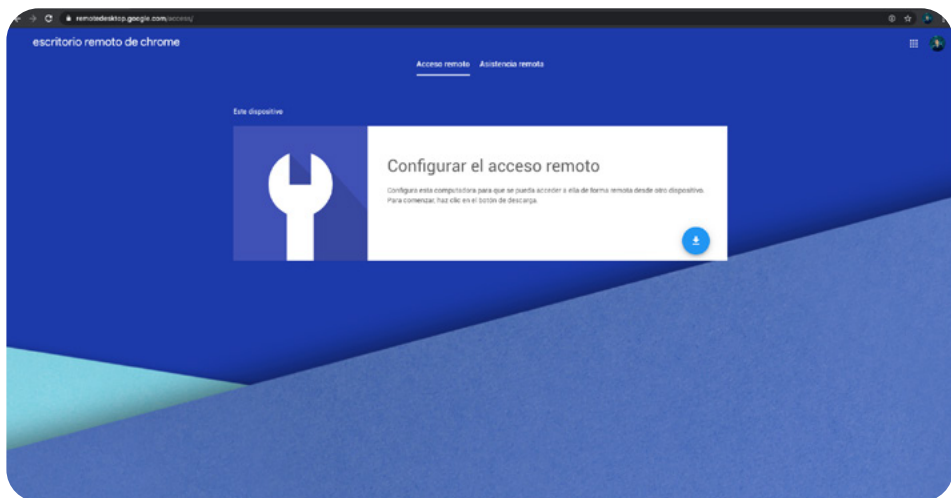


Webex.

Webex Meetings



Chrome Remote Desktop.



Herramienta audiovisual Vuforia Chalk.

Esta herramienta es para hacer videollamadas con realidad aumentada integrada lo que permite crear marcas en la imagen para indicar instrucciones a seguir, las marcas son inteligentes y se quedan ancladas a los objetos mostrados en la imagen (Ejemplo Válvula, Bomba, Botonera, etc).

vuforia® chalk™



Paquetes.

	PÓLIZA BÁSICA	PÓLIZA INTERMEDIA	PÓLIZA AVANZADA	PÓLIZA PLUS
Soporte telefónico y por correo	8/5	8/5	8/6	24/7
Soporte conexión remota		8/5	8/6	24/7
Soporte audio visual vía smartphone			✓	✓
Tiempo de respuesta para atención	4 HORAS	3 HORAS	2 HORAS	2 HORAS
MONTO ANUAL	USD 7,428.57	USD 14,262.86	USD 20,800.00	USD 29,220.00
	ITEM	COSTO		
	HORA DE SOPORTE	30 USD / HORA		

Contacto comercial.

Zona Noroeste

Hermosillo

Francisco Vega

francisco.vega@ecnautomation.com

Zona Norte

Monterrey

Victor Alvarez

victor.alvarez@ecnautomation.com

Zona Bajío

Aguascalientes

Arturo Flores

arturo.flores@ecnautomation.com

Zona Cobre

Cananea/Nacozari

Omar Arriquidez

omar.arriquidez@ecnautomation.com

Zona Norte

Torreón

Federico Olmos

federico.olmos@ecnautomation.com

Zona Occidente

Guadalajara

Jorge Preciado

jorge.preciado@ecnautomation.com



México

Hermosillo

Bld. Paseo Río Sonora Sur No. 69
C.P. 83270 Hermosillo, Sonora, México.
01 800 ECN 33 33 T: (662) 215 64 50
ventas@ecnautomation.com

Monterrey

Av. José Vasconcelos 105, Residencial
San Agustín 2o Sector C.P. 66260 San Pedro
Garza García, N.L. MX. T: (81) 4777 22 23
monterrey@ecnautomation.com

Estados Unidos

Phoenix

230 W Baseline Rd. STE 108
Tempe, AZ 85283
1 800 326 7896 P: (480) 219-2020
contact@ecnautomation.com

Guadalajara

T: (33) 3122 19 19
guadalajara@ecnautomation.com

Cananea

T: (645) 101 29 07
delcobre@ecnautomation.com

Perú

Lima

Narciso de la Colina 421, Oficina 902
Miraflores, Lima, Perú.
T: +51 (1) 512 86 06
contacto@pe.ecnautomation.com

Laguna

T: (871) 718 49 78
laguna@ecnautomation.com

Aguascalientes

T: (449) 178 87 19
aguascalientes@ecnautomation.com

Chile

Antofagasta

T: +56 947 85 78 48
contacto@cl.ecnautomation.com